

平成22年4月5日

日本年金機構サービス推進部

No.13 (2010/3/26～2010/4/1受付分)

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成22年3月26日～平成22年4月1日受付分

お客様の声把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	3 件	322 件	5 件	0 件	40 件	0 件	370 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	98 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	272 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	0 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	平成22年度の国民年金保険料が、引き上げされることが報道されていたが、この不況下で、生活が苦しく、納めることが難しい。もっと保険料を下げるか、国の負担を増やして欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	退職後の国民年金の免除申請について、制度を知らなかったために退職後すぐに免除申請をしなかった。免除制度を教えてもらい、年金事務所で手続きしようとしたが、さかのぼっての免除申請はできないと説明された。退職や所得が確認できれば、さかのぼって免除申請ができるように制度を改正して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	障害年金の請求時に必要な初診日や発病日の証明が取れず、障害年金が請求できない。もっと初診日や発病日の基準や考え方をもっと緩和して、障害年金が請求しやすくして欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
4	賞与分の特別保険料制度については、いろいろと報道されている。平成7年4月から平成15年3月までに納付した分についても、年金額に反映できるように制度を改正して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	無年金者をなくすように、年金を受取りできる要件の緩和や撤廃を要望します。また、年金として受取りができない場合は、一時金でもらえるように制度を改正して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。

6	年金事務所職員の説明が不十分、事務処理に時間がかかる、態度やマナーが悪く、不愉快な思いをした。(同様なご意見が多数ありました。)	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。 お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
7	ねんきん定期便等の年金記録に関する各種通知や案内について、内容がわかりづらいので、もっとわかりやすくしてほしい。	ねんきん定期便の記載内容をわかりやすい言葉に置き換えするなど、お客様に対し、記載内容をわかりやすくするよう、引き続き取り組みを行っていることを説明しました。
8	ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応したオペレーターからは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。その上、的確な回答がなかった。	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
9	年金再計算(再裁定)による支払いが遅い。高齢で健康面に不安があり、出来るだけ早く支払って欲しい。(同様なご意見が多数ありました。)	複雑な事務処理に精通した職員の集中配置、処理システムの機能強化等により、事務処理体制の強化に取り組み、早く支払いできるように努力してまいります。
10	会社を退職し、国民年金の加入手続きをしたが、事務処理が遅いため、国民年金保険料の納付書が手元に届くまで時間がかかり過ぎる。記録漏れにならないか心配である。もっと早く事務処理をできるようにしてほしい。	事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理ができるように努力してまいります。

※項番1～5に政策・制度立案への提言、項番6～10に制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)を掲載しています。

日本年金機構は、当機構に寄せられるお客様からの声については業務運営の改善につながる貴重なものとして考えておりますので、その集計結果と現時点での対応策等を取りまとめて発表しています。

(照会先)

サービス推進部

お客様相談グループ長 高水 徹

お客様相談グループ 菊地 重人

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)